



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Clima organizacional y satisfacción laboral en el
personal de enfermería del Servicio de Emergencia del
Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.
Essalud. 2018**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de
Servicios de Salud con mención en Seguros y Seguridad Social en
Salud

AUTOR

Luisa Isabel CHÁVEZ BERNAL

ASESOR

Luis Enrique PODESTÁ GAVILANO

Lima, Perú

2019



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Chávez L. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2019.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina


Unidad de Posgrado
Sección Maestría



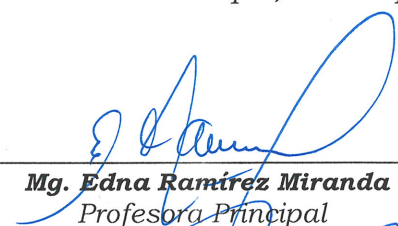
ACTA DE GRADO DE MAGISTER

En la ciudad de Lima, a los 22 días del mes de abril del año dos mil diecinueve siendo las 12:00 pm, bajo la presidencia del Dr. Juan Pedro Matzumura Kasano con la asistencia de las Profesores: Dr. Juan Ernesto Denegri Arce (Miembro), Mg. Edna Ramírez Miranda (Miembro), Mg. Hugo Florencio Gutiérrez Crespo (Miembro) y el Dr. Luis Enrique Podestá Gavilano (Asesor); la postulante al Grado de Magíster en Gerencia De Servicios De Salud Con Mención En Seguros Y Seguridad Social En Salud, Bachiller en Enfermería, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su tesis Titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN. ESSALUD 2018"** con el fin de optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia De Servicios De Salud Con Mención En Seguros Y Seguridad Social En Salud. Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente calificación **B MUY BUENO 17**. A continuación el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Medicina se le otorgue el Grado Académico de **MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD CON MENCIÓN EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD** a la postulante **LUISA ISABEL CHAVEZ BERNAL**.

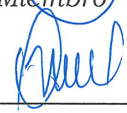
Se extiende la presente Acta en tres originales y siendo las 12:45 pm, se da por concluido el acto académico de sustentación.



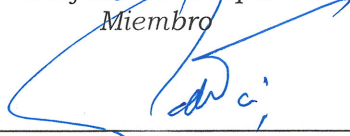
Dr. Juan Ernesto Denegri Arce
Profesor Invitado
Miembro



Mg. Edna Ramírez Miranda
Profesora Principal
Miembro



Mg. Hugo Florencio Gutiérrez Crespo
Profesor Auxiliar
Miembro



Dr. Luis Enrique Podestá Gavilano
Profesor Principal
Asesor



Dr. Juan Pedro Matzumura Kasano
Profesor Principal
Presidente

Dedicatoria

A DIOS, ser supremo, por ser mi guía y luz que ilumina mi camino en esta tarea.

A la memoria de mi madre, hermano, sobrino, quienes se encuentran gozando de la presencia de **NUESTRO DIVINO REDENTOR**.

A mi papá Gerardo por ser modelo de fe, valor, perseverancia.

A mi hermana Laura quien en todo momento me motiva para continuar con mi desarrollo profesional.

Agradecimiento

Agradecimiento especial al Dr. Luis Enrique Podestá Gavilano, Jefe de la Sección Maestría de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por ser mi asesor y partícipe en el presente logro académico

ÍNDICE

	Pág.
PAGINAS PRELIMINARES	
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Lista de Tablas	vi
Lista de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
 CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Formulación del problema.	4
1.3.Justificación Teórica.	5
1.4.Justificación Práctica.	5
1.5.Objetivos.	5
1.5.1. Objetivo general	5
1.5.2. Objetivos Específicos.	6
 CAPITULO II: MARCO TEORICO.	
2.1 Marco Epistemológico o Filosófico de la investigación.	7
2.2 Antecedentes de la Investigación.	8
2.3 Bases Teóricas.	11
 CAPITULO III: METODOLOGIA.	 26
 CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION.	
4.1. Análisis, interpretación y discusión de los resultados.	34
4.2. Pruebas de Hipótesis.	37
4.3. Discusión de los resultados.	41
 CONCLUSIONES	 44
RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS.	51

LISTA DE TABLAS

	PÁG.
Tabla 1: Evolución del Clima Organizacional	13
Tabla 2: Operacionalización de la variable Clima Organizacional	27
Tabla 3: Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	27
Tabla 4: Confiabilidad cuestionario de Clima Organizacional	27
Tabla 5: Confiabilidad cuestionario de Satisfacción Laboral	32
Tabla 6: Clima Organizacional en el personal de Enfermería	33
Tabla 7: Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería	34
Tabla 8: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería	35
Tabla 9: Clima Organizacional y condiciones de trabajo de Satisfacción Laboral, en el personal de Enfermería	35
Tabla 10: Clima Organizacional e interacción de Satisfacción Laboral, en el personal de Enfermería	36
Tabla 11: Clima Organizacional y bienestar de Satisfacción Laboral, en el personal de Enfermería	36
Tabla 12: Correlación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	37
Tabla 13: Correlación Clima Organizacional y la dimensión de Condiciones de Trabajo.	38
Tabla 14: Correlación Clima Organizacional y la dimensión de Interacción	39
Tabla 15: Correlación Clima Organizacional y la dimensión de Bienestar	40

LISTA DE FIGURAS

	PÁG.
Figura 1: Diagrama de frecuencias de Clima Organizacional	58
Figura 2: Diagrama de frecuencias de Satisfacción Laboral	58
Figura 3: Diagrama de barras de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	59
Figura 4: Diagrama de barras agrupadas de Clima Organizacional y condiciones de trabajo	59
Figura 5: Diagrama de barras agrupadas de Clima Organizacional e interacción	60
Figura 6: Diagrama de barras agrupadas de Clima Organizacional y Bienestar	60

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.

La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 90 enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018, que corresponde al total de los profesionales de enfermería de la entidad, La muestra fue de 90 enfermeras del servicio objeto del estudio. En este caso como la muestra es igual a la población, no existe técnica de muestreo, se han estudiado las variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta EDCO, de Acero Yussef para Clima Organizacional y la encuesta de Minsa para Satisfacción Laboral, ambos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existe entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones.

El resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.695 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral.

Summary

The general objective of this research was to determine the relationship between the Organizational Climate and Labor Satisfaction in the Nursing Staff of the Emergency Service of the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital. Essalud. 2018.

The population or universe of interest in this research is made up of 90 nurses from the Emergency Service of the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital. Essalud, 2018, which corresponds to the total of the nursing professionals of the entity. The sample was of 90 nurses of the service object of the study. In this case, as the sample is equal to the population, there is no sampling technique, the following variables have been studied: Organizational Climate and Labor Satisfaction. The method used in the investigation was the hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level design, which collected the information in a specific period, which was developed when applying the EDCO survey, of Steel Yussef for Organizational Climate and the survey of Minsa for Labor Satisfaction, both with a Likert scale, which provided information about the relationship that exists between the study variables in their different dimensions.

The result of the correlation coefficient Tau-b of Kendall of 0.695 indicates that there is a positive relationship between the variables, it is also found in the moderate level of correlation and the level of bilateral significance being $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), the null hypothesis and the general hypothesis is accepted; It is concluded that: The Organizational Climate is significantly related to job satisfaction in the nursing staff of the Emergency Service of the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital. Essalud. 2018

Keywords: Organizational Climate, Labor Satisfaction.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.

1.1. Situación Problemática.

Con la globalización vienen las reformas y cambios que aunados a los avances tecnológicos tienen impacto en las entidades en lo referente a sus recursos humanos, lo que acrecienta la competencia y los cambios en estrategias de capacitación y desarrollo de capacidades conjuntamente con acciones directivas de motivación y liderazgo eficiente que mejoren continuamente el CO(Clima Organizacional) la SL (Satisfacción Laboral) en la continuidad de mejorar la productividad, lograr los objetivos , trabajar con calidad y mejor rentabilidad. En el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen el clima organizacional no es adecuado en el sentido de la misma naturaleza del servicio, la continua presión de atención, turnos mal programados, exceso de horas de trabajo, falta de recursos para laboral , una deficiente ergonomía laboral y un estrés permanente afectan la actitud y conducta de su personal de enfermería más propenso a esos problemas por su cercanía de trato al paciente, a pesar de eso se da una buena y rápida capacidad de respuesta a los retos laborales que se presentan y que podrían mejorar mucho si un adecuado liderazgo y compromiso de la dirección fuera más efectivo, esto propicia también una satisfacción laboral limitada. El Clima Organizacional es el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el personal de enfermería cotidianamente, influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, es en este contexto que este ambiente laboral no es adecuado en la entidad estudiada por una serie de variable negativas que inciden sobre los trabajadores. De todos los enfoques sobre Clima Organizacional el que ha demostrado mayor utilidad es el que se ve como elemento fundamental las percepciones que el personal de enfermería tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para todas las Instituciones las

cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano, habiendo encontrado reportado dificultades en las relaciones entre los jefes y trabajadores de los servicios del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, se hace de suma importancia mejorar el clima laboral, ya que el ambiente donde desempeñamos nuestro labor diaria , la relación con sus directivos , las interrelaciones pueden ser un factor de distinción e influencias en el comportamiento de quienes la integran. El funcionamiento armónico de una institución requiere de un clima propicio, donde se provea a todas las personas de un agradable ambiente de aprendizaje. Todos los procesos que se generan en el trabajo requieren de una atmósfera tranquila, ordenada y agradable, que posibilite su desarrollo y contribuya por ende a mejorar los resultados de la acción dentro y fuera del trabajo, es decir, en todo el ámbito laboral, evidentemente, esto se traducirán en logros, en beneficios positivos para todo el personal.

Delimitación del problema.

Ámbito Nacional.

Sobre la problemática del clima organizacional en salud en el Perú Elgegren (2015), opina que:

Un hospital es una organización, puesto que brinda servicios a pacientes y familiares, promueve el desarrollo profesional de sus trabajadores, responde a los retos del contexto y genera recursos para su mantenimiento, es una entidad que brinda prestaciones , con objetivos planificados , conformada por servidores que colaboran en sus logros , estructuralmente organizada. (p.89).

Los directivos de la entidad deben estar acordes con los cambios organizacionales que pudieran tener efectos en el clima organizacional, no se puede dejar a la deriva las situaciones que afecten al personal y sobre todo creen una atmósfera adversa para el desarrollo planificado de sus actividades, cuando el clima organizacional es negativo no solo los trabajadores sufren las consecuencias sino también los usuarios que nada tienen que ver con el problema, por tanto una gestión adecuada tiene que

incluir en su gestión la permanente evaluación de su clima organizacional.

Sobre la problemática de la satisfacción laboral de las enfermeras en el Perú, la define Calcina (2015):

La labor día a día de enfermería conduce no solo a la rutina sino a horarios sobre cargados de trabajo con poco espacio de tiempo para capacitarse lo que les produce un claro síndrome del quemado, es decir van apareciendo síntomas somáticos que van afectando su rendimiento y producción laboral, produciendo a su vez conflictos en su entorno familiar y social, lo que a la larga causa un desequilibrio emocional y mental. (p.6).

El personal de enfermería es el que más contacto tiene con los pacientes sobre todo en servicios críticos como emergencia, el continuo estrés y otros factores que atentan contra la satisfacción laboral va minando la productividad laboral y su satisfacción poco a poco, en el tiempo se producen una serie de inconvenientes en el desempeño del personal de enfermería por los problemas de falta de motivación y liderazgo, crean también una mala perspectiva laboral como individuos medrando su capacidad resolutive y propiciándolas a cometer errores que pueden tener consecuencias negativas en su entorno y en los usuarios.

Ámbito Internacional.

Sobre la problemática del clima organizacional en salud se conceptúa con la opinión de la autora colombiana Bernal (2015):

El Clima organizacional se presenta como un específico entorno laboral con características propias que tiene incidencia directa en el servidor dependiendo también el grado de complejidad que este realice , para el ámbito de la salud es vital por que se trabaja con la vida de las personas y todo lo que afecte al servidor también afecta al paciente. (p.6).

A nivel universal el clima organizacional es igual de importante sobre todo en servicios básicos como la salud y más importante aún en servicios estratégicos como el

de emergencia en donde la capacidad de respuesta está en relación con la vida de los pacientes que concurren a este servicio, por tanto, el personal que interviene en la atención inmediata como el personal de enfermería debe contar con un clima organizacional favorable para el desarrollo de su funciones.

Sobre la problemática de la satisfacción laboral de las enfermeras, en Bolivia, la define Cisneros (2011):

Es importante la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo adecuadas ya que se centra en el desempeño y el interés que muestran los empleados al realizar su trabajo y esto hacen que haya un mejor ambiente laboral y social. La enfermera constituye un mayor porcentaje del personal que labora en las instituciones hospitalarias. La mayoría de las organizaciones internacionales valoran la labor de enfermería a su vez detectan las dificultades que obstaculizan su trabajo. (p.7).

Cada situación adversa o anómala que se produce entre el personal es lo que propicia una satisfacción laboral negativa, la persona para estar en plena capacidad de su rendimiento y sobre todo para una capacidad de respuesta en la atención rápida tiene que estar satisfecha de su trabajo, la equidad y un adecuado trato son fuentes de motivación, el personal de enfermería por las características propias de su labor son los más susceptibles a estos impactos, debido a ello es que los directivos deben estar monitoreando sus actividades de bienestar laboral, mejorando la capacitación, etc.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen? Essalud. 2018?

1.3. Justificación Teórica.

Rivas (2012). Cita: "Da lugar al análisis y revisión de lo que se investiga, permite comparar hechos y resultados o revisar mediante el feed back lo anterior respecto al tema". (p.2).

El estudio se basa en analizar las diferentes teorías con la finalidad de proponer recomendaciones que mejoren la problemática existente de la gestión del Servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, a través del estudio del clima organizacional y satisfacción laboral.

Justificación Metodológica

Moreno (2013, cita a Sánchez, 1986): "Se sigue los pasos que corresponde a un estudio de investigación con el empleo de herramientas que faciliten la captura de datos y su procesamiento para el análisis estadístico correspondiente. (p. 4).

Los cuestionarios empleados en el presente trabajo se validaron por expertos

1.4. Justificación Práctica.

Moreno (2013). Especifica que: "La practicidad de un estudio se da de acuerdo a su impacto en la comunidad en la resolución de un problema que la aqueja. (p.4).

El resultado del estudio no tendría validez practica si las recomendaciones hechas no resuelven el problema.

1.5. Objetivos.

1.5.1. Objetivo general.

Establecer la relación que existe entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar que relación existe entre el Clima Organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.
- Determinar que relación existe entre el Clima Organizacional y la dimensión de interacción de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.
- Determinar que relación existe entre el Clima Organizacional y la dimensión de bienestar de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.

CAPITULO II: MARCO TEORICO.

2.1 Marco Epistemológico o Filosófico de la investigación.

Hurtado (2012), establece que: "Esta característica de la investigación es ineludible y corresponde a su compromiso con los paradigmas expuestos, su contenido está dado por principios, leyes y los diferentes métodos a aplicarse, da respuesta a las interrogantes y proporcionan un basamento académico. (p.2).

Esta ciencia es parte fundamental del saber filosófico, considera en su composición el análisis crítico, el pensamiento lógico y la metodología que busca diferenciar la experimentalidad del ser humano con la realidad, sobre todo su relación con el saber considerándolo un problema a resolver por deducción o inducción hipotética y científica. Los problemas del Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción laboral se basan en una inadecuada gestión y amerita soluciones con disposición prioritaria para reducir los errores para el prestador como para el que recibe el servicio.

Marco epistemológico

Los términos métodos cualitativos y métodos cuantitativos significan mucho más que unas técnicas específicas para la recogida de datos. Resultan más adecuadamente conceptualizados como paradigmas. Un paradigma, tal como lo definió Kuhn, citado por Cook y Reichardt (2000), es un conjunto de suposiciones interrelacionadas respecto al mundo social que proporciona un marco filosófico para el estudio organizados de este mundo.

Ramos (2012, cita a Hernández, Fernández y Baptista ,2010): “ El positivismo, post-positivismo, teoría crítica y constructivismo son los paradigmas que sustentan la investigación científica. Es importante que un investigador sepa en cuál de ellos se posiciona para poder tener claridad en la concepción de la realidad de su fenómeno de estudio, la relación que debe mantener con el fenómeno de interés y la metodología que debe seguir para responder a las preguntas de investigación propuestas”. (p.10).

La presente investigación adopta el paradigma positivista dado que está considerado como cuantitativo, es decir del mismo enfoque de la tesis y en donde se revisaran analizaran y comprobaran las hipótesis planteadas utilizando diferentes técnicas estadísticas con resultados expresados en valoraciones numéricas.

2.2. Antecedentes de la Investigación.

2.2.1. Antecedentes Internacionales.

Chiang (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1*. Universidad Bio Bio, Chile. Objetivo relacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral. Investigación descriptiva correlacional, no experimental, método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo. Muestra 327 trabajadores, cuestionario que mide el clima organizacional, para satisfacción laboral se cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989). El autor concluye:

En los postulados teóricos de esta investigación se confirma la relación entre ambas variables ya que los factores coincidentes en el entorno laboral como los aspectos motivacionales y la actitud del líder están en conjunción entre ambas.

Igual manera la constante en casi todas las entidades de salud presentan las mismas características de clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral ya que todos los efectos que infieren en estas variables están dados por las mismas situaciones en que se encuentran las entidades de salud.

Se concluye que la investigación puede diagnosticar la situación del clima organizacional y el nivel de la satisfacción laboral y en que aspectos son coincidentes.

Igualmente, este estudio es de importancia porque permite a los mandos directivos realizar los cambios necesarios y oportunos para mejorar el clima organizacional.

Contreras (2013). *Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería*. Pontificia Universidad Católica de Chile. Objetivo: Determinar relación entre clima organizacional y satisfacción laboral Método: revisión integradora de 40 artículos. Cuantitativo, no experimental y descriptivo. El autor concluye:

Se proponen herramientas confiables para evaluar lo investigado. O que permite mejorar la problemática hallada y proponer nuevas estrategias de mejora.

Se verifica la estrecha relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

Juárez (2011). *Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un Hospital de 2° nivel en Aguascalientes*. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí. México. Objetivo: Relación entre la satisfacción laboral y clima organizacional. Metodología: descriptivo, correlacional y transversal. La población 190 enfermeras. Para la satisfacción laboral el instrumento de Chiang Vega y Cols; para clima organizacional Koys y Decottis El autor concluye en:

Los niveles encontrados de satisfacción laboral fueron medios ya que a nivel colectivo muestra ese nivel mientras que individualmente la satisfacción laboral es medianamente alta.

La satisfacción laboral está en relación con la permanencia en el tiempo de su vida laboral mientras menos tiempo mayor satisfacción laboral y a más tiempo menor satisfacción laboral.

Por otro lado, el personal de enfermería percibió un clima organizacional bueno, además de que el personal percibe un alto nivel de autonomía, pero un nivel de presión de medio a alto.

La correlación entre las variables de estudio fue positiva y significativa en un nivel medio, aceptando la hipótesis alternativa de acuerdo a los indicadores que se utilizaron por lo que es importante considerar otros factores que influyen en la satisfacción laboral.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Anaya (2010). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez-EsSalud Ica*. UNMSM. El objetivo de la investigación fue determinar el Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería. La investigación corresponde a un estudio aplicativo con enfoque cuantitativo; El diseño de la investigación es de corte transversal. Las conclusiones de la investigación son las siguientes:

Más del 50 % de las enfermeras muestran un grado medio de satisfacción laboral con tendencia a la disminución del mismo por la falta de algunos recursos.

Sobre su autoprotección en enfermedades adquiridas por su labor se encuentran medianamente satisfechos por la escases de medios de protección individual y para el paciente.

De igual manera se encuentran medianamente satisfechos en relación a su participación en las decisiones de la entidad y de su servicio.

Sobre el tema de las capacitaciones un 75 % muestra conformidad en relación al 25 % que considera que no tiene acceso a ellas.

Calcina (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Universidad UNMSM. Objetivo determinar el clima organizacional y satisfacción laboral Material y Método: aplicativo, cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Población 35 enfermeros Instrumentos clima organizacional de Litwin y Stringer y SL de Sonia Palma Carrillo. El autor concluye:

Sobre el clima organizacional, la mayoría se encuentra conforme y con presencia participativa en el mismo.

Sobre la satisfacción laboral, la mayoría precisa que está conforme por que la entidad les proporciona un clima bueno de bienestar laboral.

Apancho (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa*. Universidad San Agustín. Objetivo determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería. Descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa, población y muestra de Constituida por el total de 70 enfermeras, encuestas proporcionadas por Minsa. El autor concluye que:

El clima organizacional la mayor parte del personal de enfermería se identifica con la entidad pero se encuentran disconformes en lo que corresponde a retribuciones y bienestar laboral.

En la satisfacción laboral la casi totalidad del personal se manifiesta conforme a excepción a lo que concierne como desarrollo individual laboral.

Se confirma la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de acuerdo a la prueba de Chi Cuadrado, que presenta relación estadística significativa $P: 0.0253$ ($p < 0.05$), siendo éstas variables de relación directa positiva por lo que afirmamos, si aumenta el clima organizacional también aumenta la satisfacción laboral.

2.3. Bases Teóricas.

2.3.1. Fundamentación Teórica Variable Clima Organizacional.

Definición de Clima organizacional.

Dorta (2013, cita a Tagiuri y Litwin, 1968): “Cualidad o propiedad del ambiente interno organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de una organización, influye en sus comportamientos y tiene una duración relativa”. (p.1).

Su posición en la entidad influye notoriamente en la gestión de la misma, por que compromete el aspecto administrativo en el sentido de que su negatividad esta en relación directa con las retribuciones y el bienestar laboral.

Dorta (2013, cita a Campbell, 1970): “Conjunto de atributos relativamente duraderos y específicos del ambiente interno de la organización que puede ser deducido del modo en que una organización se relaciona con sus miembros y su ambiente”. (p.1).

El sentir colectivo de la fuerza laboral va desarrollando el clima organizacional ya sea en sentido positivo o negativo generando ventajas o desventajas de acuerdo a su presentación.

Dorta (2013, cita a Jonhson, 1972): “Surte efectos sobres la conducta de sus integrantes y afecta las actividades puesto que se compone de un conjunto de variables que comprenden: las normas, valores, estructuras organizacional, valores grupales y otros”. (p.2).

El clima organizacional puede ser dirigido si existe un liderazgo eficaz que promueva el trabajo en equipo permitiendo a la fuerza laboral incorporarse en relación a sus decisiones.

Dorta (2013, cita a Weik, 1970): “Conjunto de atributos específicos de una organización particular que se pueden deducir de la manera en que la organización interactúa con sus miembros y con el medio ambiente”. (p.2).

El sentir es totalmente colectivo y no individual, la sumatoria de actitudes permite generar un clima organizacional que de acuerdo a las condiciones brindadas por la entidad tomara su forma de rechazo o aprobación.

Dorta (2013, cita a Berman et al, 1975): “Capacidad para resolver problemas, apertura para discusiones y críticas acerca de la situación interna de la institución, relaciones y mecanismos que permiten a la institución aprender y crecer a través de éxitos y fracasos”. (p.2).

El clima organizacional es formado por el sentir de los que laboran en la entidad, este responde a los estímulos de diversa índole que les proporciona la institución.

Historia Evolutiva del Clima Organizacional.

Cújar (2013). Describe la siguiente evolución:

Tabla 1. Evolución de la Clima Organizacional

Pettigrew (1979)	Estudios en la fábrica Hawthorne de Western Electric, por Elton Mayo. Sin embargo, el concepto de clima organizacional se va desarrollando a finales de los años setenta con Pettigrew quien la describe como “el sistema de significados públicamente y colectivamente aceptados operando para un grupo determinado en un tiempo dado”
Dandridge, Mitroff y Joyce (1980)	Introducen el término “simbolismo organizacional”, con el cual aluden a que un análisis de los símbolos y sus respectivos usos traerá consigo una comprensión completa de todos los aspectos de un sistema. Por ende, se estudiará mejor el clima organizacional a partir de la revelación profunda de los aspectos de una organización.
Schwartz y Davis (1981)	Afirman que el clima organizacional es “un patrón de las creencias y expectativas compartidas por los miembros de la organización. Estas creencias y expectativas producen normas que, poderosamente, forman la conducta de los individuos y los grupos en la organización”
Schein (1983)	Clima organizacional depende de un número de personas que interactúan entre sí con el propósito de lograr algún objetivo en su entorno definido.
Denison (1996).	Apoya ideas anteriores y menciona que “el significado es establecido por la socialización de una variedad de grupos identificados que convergen en el lugar de trabajo.
Azevedo (2007)	Refiere al clima organizacional como el único factor que diferencia las empresas sostenibles, debido a la complejidad, singularidad y el silencio que se maneja, lo que hace que se vuelva muy difícil de duplicar o imitar.

Fuente: Cújar (2013). (p.4).

Valor del Clima Organizacional.

Juan (2010), lo define:

Un clima organizacional favorable es una inversión a largo plazo. Si el potencial humano es el arma competitiva de la empresa, en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención. Un buen clima o un mal clima organizacional tienen consecuencias importantes para la organización a nivel positivo y negativo. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, identificación, disciplina, colaboración, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación. (p.4).

Si el clima organizacional es positivo existe en todos sus aspectos una motivación permanente, si a esta situación le agregamos un liderazgo eficaz, servirá de impulso a la entidad en relación a sus metas y objetivos, beneficiando a la productividad y mejorando los servicios, lográndose desarrollar una planificación efectiva, real y oportuna que permita el desarrollo organizacional de la entidad.

Características del clima organizacional en la Organización.

Juan (2010), establece que:

- El clima organizacional es permanente.
- La actitud del servidor es influenciada por el entorno de la entidad..
- El entorno interno empresarial incide en la motivación de los servidores. –El conjunto de servidores con su actitud van formando el CO de la entidad.
- Diversas causas pueden afectar el entorno empresarial interno. (p.22)

La sumatoria de las influencias de la entidad en el personal son las características que forman el clima organizacional es importante la evaluación oportuna de esas características en el sentido que la dirección debe de intervenir con

anticipación para minimizar los efectos negativos de la carencia de las mismas, las estrategias de los recursos humanos permiten que se pueda mejorar y modificar el clima organizacional para favorecer la productividad de la institución, analizando riesgos e innovando con estrategias de gestión del recurso humano que promuevan un clima organizacional óptimo y colaborativo.

Componentes del clima Organizacional.

Palacio (2011), establece que:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. (p.6)

El clima organizacional en la entidad tiene participación estratégica en su desenvolvimiento, se visualiza cómo se comporta la entidad, Los servidores producen de acuerdo a estímulos motivacionales creando un entorno laboral adecuado.

Teorías del clima organizacional.

Mancera (2015), describe las siguientes teorías:

Teoría de las Relaciones Humanas.

Fundamentada por Elton Mayo sustenta que no está relacionado la efectividad y la actitud del trabajador, fomenta la motivación como una estrategia impulsadora. (p.8).

Basa su teoría en la motivación, en las investigaciones que realizo dieron como resultado que si el personal que trabaja en la entidad se encuentra bien motivado el clima organizacional es de buenas características es diferente a las teorías anteriores en donde se enfocaba a la entidad como prioridad y no al personal.

Teoría de los sistemas

Propone la sistematización para lograr un conjunto armonioso y organizado donde la sumatoria de resultados supera a las partes. Son diferentes actividades que se concatenan en una sola resultante del clima organizacional. (p.10).

Este modelo establece a la entidad en un régimen sistema accesible que se relaciona con diferentes impulsos, está estructurado con otros subsistemas que interactúan entre sí, es un ambiente dinámico, conserva siempre su equilibrio, tiene inputs y outposs, tiene propósitos definidos a través de objetivos y metas , de acuerdo al entorno sufre adaptaciones con facilidad, no es renuente al cambio.

Dimensiones del clima organizacional.

Dimensión de Relaciones

Camacaro (2010, cita a Litwin, 1978): “Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados”. (p.4).

La continuidad laboral y la interacción entre los trabajadores va fomentando las relaciones tanto individuales como colectivas, si estas relaciones son motivadas adecuadamente el clima organizacional será óptimo.

Definición De (2016): “Es una correspondencia o conexión entre algo o alguien con otra cosa u otra persona. De esta forma, la noción de relación se utiliza en diversas ciencias para explicar todo tipo de fenómenos”. (p.1).

Son el día a día de la entidad, se fomentan con las comunicaciones, tareas, etc, así van creando una red de colaboración y empatía.

Dimensión de Dirección.

Definición De (2016): “La dirección también es la actividad que consiste en orientar las acciones de una empresa, una organización o una persona hacia un determinado fin. El director debe fijar metas, tomar decisiones y guiar a sus subordinados”. (p.1).

Es toda acción que conlleva a dirigir una entidad en todos sus aspectos, tanto administrativos como los que desarrolla la institución.

Esther (2010): “Es un proceso continuo, que consiste en gestionar los diversos recursos productivos de la empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos marcados con la mayor eficiencia posible”. (p.1).

Conjunto de procesos integrado por tareas previamente planificadas y comprometidas con el objetivo principal de la entidad.

Dimensión de Pertenencia

Camacaro (2010, cita a Litwin, 1978):” En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización”. (p.4).

A nivel individual o colectivo el trabajador se siente que pertenece a la entidad, se identifica con ella.

Definición De. (2016): “La pertenencia (del latín pertinentia) es la relación de una cosa con quien tiene derecho a ella. El término suele utilizarse para nombrar a la cosa que es propiedad de una persona determinada”. (p.1).

Es la sensación que es parte de la entidad, es una pertenencia emocional que puede ser motivada adecuadamente con la aplicación de correctas estrategias de motivación.

Dimensión de Retribución.

Camacaro (2010, cita a Litwin, 1978):“Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo”. (p.4).

Es lo que el servidor cobra por su jornada laboral, la retribución es de diversa índole, puede ser económica, premios, ascensos, capacitación, felicitación, etc.

Definición De (2016). Identifica los emolumentos recibidos por un servicio.(p.1).

Son de diversa naturaleza, generalmente son pactadas contractualmente entre el trabajador y la entidad.

Dimensión de recursos.

Muñoz (2012): "Recursos son el conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa." (p.2).

Son todos aquellos medios de los que se vale la entidad para lograr sus objetivos, son diversos, materiales, humanos, técnicos, administrativos, etc.

Project (2013): "Los recursos de la organización pueden tener distintos roles que representan el trabajo que hacen. La configuración de estos roles es un proceso de dos pasos." (p.2).

Cada medio que emplee la entidad en su funcionamiento es un recurso, para existir la entidad tiene que planificar los recursos que necesita.

Zen (2010): "Son todos aquellos bienes y servicios utilizados para ser transformados en productos o servicios. Hasta hace poco eran los llamados recursos reales o tangibles, específicamente los recursos humanos, físicos, y financieros". (p.2).

Pueden ser recursos materiales y no materiales, ambos son parte de la maquina de funcionamiento de la institución.

Dimensión de Estabilidad

Goncalves (2015): "Percepción del grado en que los empleados ven claras posibilidades de permanencia de la persona y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo". (p.1).

Es la forma en que el trabajador percibe si su labor es estable o no y generalmente está ligada a las condiciones contractuales.

Definición De (12016): “Es la cualidad de estable (que mantiene el equilibrio, no cambia o permanece en el mismo lugar durante mucho tiempo). El término procede del latín *stabilītas*”. (p.1).

Es la seguridad que tiene el trabajador sobre su permanencia en la organización, siente que si tiene buena producción tendrá más posibilidad de continuar laborando.

Dimensión de Coherencia

Camacaro (2010, cita a Litwin, 1978): “Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo”. (p.4).

Toda entidad tiene coherencia o lógica o normativa que regula su función, este conjunto de directivas y normas le dan estabilidad a la entidad.

Definición De (2016): “Coherencia, del latín *cohaerentia*, es la cohesión o relación entre una cosa y otra. El concepto se utiliza para nombrar a algo que resulta lógico y consecuente respecto a un antecedente”. (p.1).

Existe un marco legal y normativo para la entidad que regula y fiscaliza su desempeño.

Dimensión de Valores.

Jiménez (2014): “Son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud”. (p.1).

Son reglas no escritas que permiten al hombre desenvolverse en la sociedad, verse aceptado por su entorno para poder pertenecer a él.

Scribd (2016): “Los valores son aquellas características morales en los seres humanos, tales como la humildad, la piedad y el respeto, como todo lo referente al género humano, el concepto de valores”. (p.1).

Es considerado como las actitudes de respeto a los demás, también son un grupo de acciones que son valoradas por la sociedad y que ayuda a las relaciones sociales.

2.3.2. Fundamentación Teórica de la Variable Satisfacción laboral.

Definición de Satisfacción laboral.

Gamboa (2010, Wright y Bonett, 2007): “Es probablemente la más común y más antigua forma de Operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo”. (p.2).

Tiene que ver con el estado de ánimo permanente del trabajador en la entidad lo que le permite realizar sus tareas con normalidad.

Gamboa (2010, cita a Sikula, 1992): “Resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado”. (p.2).

Está de acuerdo si se realizan las necesidades del trabajador ya de acuerdo a sus necesidades satisfechas puede sentirse feliz por decirlo así.

Gamboa (2010, cita a Spector, 1997): “Es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”. (p.2).

Esta en estrecha relación con su actitud, si está satisfecho su productividad será buena y su capacidad de influenciar un buen clima organizacional es inmediata.

Gamboa (2010, cita a Blum, 1995): “Es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”. (p.2)

Cada trabajador va realizando automáticamente una retroalimentación de su labor, su entorno laboral y eso es determinante para estimular su satisfacción.

Cada persona que trabaja reacciona diferente a los estímulos que promueven o deprimen su satisfacción, por tanto está en la entidad realizar las acciones que correspondan para mantener un buen ánimo.

Valor de la Satisfacción Laboral.

Ramírez (2015), opina que.

En la actualidad se está implementando en las empresas y entidades la motivación como factor para el bienestar del servidor este costo se toma como una inversión pues la entidad eleva su producción en base a la productividad de sus servidores logrando mejorar también su permanencia laboral y sus expectativas laborales. (p.2).

La satisfacción laboral es importante porque está ligada al éxito de la entidad ya sea de productos o servicios, un trabajador satisfecho rinde más y estimula a sus compañeros de labor para que hagan lo mismo, esto implica un trabajo de equipo que lleva al cumplimiento de metas y objetivos planificados anteriormente.

Elementos de la Satisfacción Laboral.

Sánchez (2014), define que: “ Diversos factores influyen en la satisfacción laboral como son las remuneraciones, turnos de trabajo, capacitaciones, ascensos , seguridad, estabilidad laboral, reconocimiento, estos se dan en el entorno laboral y se relacionan con las expectativas y perspectivas del servidor”. (p.538).

Cada entidad tiene sus características propias de tal manera que no son similares con otras entidades del entorno, estas características tienen mucha importancia porque influyen en la satisfacción laboral y también en el clima

organizacional, de tal manera que las características positivas de la satisfacción laboral y clima organizacional serán muy buenas. Conjuntamente con esto la motivación que imprime la entidad hace que estas características eleven ambas variables dando como resultado una entidad exitosa y productiva.

Satisfacción Laboral en el personal de enfermería.

Portero de la Cruz (2015), define que:

Se observa una marcada desmotivación en enfermería por la rutina laboral, cambios de programación, exceso de trabajo sobre todo en entidades públicas, bajas remuneraciones, la misma presión laboral, las condiciones de estrés del propio trabajo así como la falta de reconocer sus habilidades y capacidades. (p.9).

Generalmente en el país los niveles de satisfacción laboral del personal de enfermería en las entidades públicas son de medio para abajo por las características propias de la administración estatal, bajos sueldos, turnos excesivos, falta de capacitación, etc. Inciden sobremanera en este personal que tiene mucha importancia pues está en contacto directo con los pacientes.

Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral

Gamboa (2010), escribe las siguientes teorías:

La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959, en Hancer y George, 2003:86; Morillo, 2006: 48).

Postula dos necesidades del ser humano que no se relacionan una con otra y que tienen incidencia en su desarrollo y responsabilidad. (p.8)

Esta teoría circunscribe a las necesidades individuales y laborales los niveles de satisfacción laboral, el entorno propicia una serie de reacciones que marcan el proceder y comportamiento laboral e individual del trabajador.

Teoría de los factores higiénicos o insatisfactorios.

Los cuales no son muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya

que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con sus pares, mandos superiores, remuneraciones, estabilidad laboral, entorno laboral, etc.(p.8).

En relación con este postulado el entorno laboral estimula reacciones fisiológicas en el trabajador ya sean positivas o negativas que van desarrollando su conducta y actitud dentro de la entidad.

Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954).

En donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: 1) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas. 2) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional. 3) Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad. 4) Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención. 5) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo. (p.10).

Propone la escala de las necesidades del trabajador normal marca su derrotero dentro de la entidad, en la medida que se van cumpliendo sus necesidades va subiendo en la escala de satisfacción laboral.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral.

De la Encuesta de Satisfacción laboral del Minsa Lima y adaptado por Isla Fernández Irene, en el 2013, se desprenden las siguientes dimensiones: Condiciones De trabajo, Interacción y Bienestar, las que se describen a continuación:

Dimensión de Condiciones de trabajo.

Istas (2012). " esta en relación con la seguridad del servidor y que el ambiente laboral no cuente con condiciones negativas para la salud del servidor. (p.8)

Son influencias del entorno en relación con la ergonomía laboral que dan las entidades para el trabajador y que generalmente se redactan en el plano contractual.

Redondo (2012): “Cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores”. (p.2).

La productividad del trabajador está condicionada por las influencias de su entorno laboral llámese condiciones de trabajo.

Arias (2012): “Conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso de trabajo y que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores”. (p.2).

Son las condiciones laborales pactadas previamente en relación al entorno y actividad laboral del trabajador.

Dimensión de Interacción.

Tercero (2014): ‘Se entiende el lazo o vínculo que existe entre las personas y que son esenciales para el grupo, de tal manera que sin ella la sociedad no funcionaría.’. (p.4).

Es el intercambio ya sea de comunicación, colaboración, trabajo que va creando un vínculo amical y laboral entre los trabajadores.

Sociología (2012): “Es una situación en la que las acciones de una persona dependen de las acciones de otra y viceversa. Acción y reacción serán como vemos ejes centrales del modelo interaccionista de la desviación”. (p.4).

Cuando en el medio laboral se necesita coordinar entre un trabajador y otro se llama interacción por que actúan conjuntamente.

Galeón (2012): "La interacción es una acción que se ejerce de forma recíproca entre dos o más sujetos, objetos, agentes, fuerzas o funciones". (4).

No puede ser individual, es una relación de a dos, un intercambio de cualquier naturaleza laboral que permite la comunicación entre dos trabajadores.

Dimensión de Bienestar.

Caroline (2102): "El estado deseado por el grupo de personas que laboran en una organización, este se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social". (p.1).

Condiciones pactadas con anterioridad por la entidad en la que se protege y estimula al trabajador haciéndose extensivo aun a su entorno familiar.

Barrera (2104): "El bienestar en el trabajo es uno de los conceptos que más se va a extender en estos años que vienen, para dar respuesta a la gran pandemia de nuestro siglo". (p.2).

No podemos tener en las personas Bienestar y estrés a la misma vez. Tenemos uno u otro.

Vidal (2104): "El estado de bienestar laboral es tratado generalmente como consecuencia y excepcionalmente como factor causante de determinadas consecuencias personales u organizacionales". (p.1).

El bienestar en el trabajo es como un todo integrado; posibilitando un abordaje de las caras positiva y negativa de esta experiencia.

CAPITULO III: METODOLOGIA.

3.1. Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis General.

El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.

3.1.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.

Hipótesis específica 2

El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de interacción de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.

Hipótesis específica 3

El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.

3.2. Operacionalización de variables.

Tabla 2. Operacionalización de la Variable Clima Organizacional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Relaciones	Aceptación		Siempre	Deteriorado
	Valoración	1-5	Casi siempre	40-93
Dirección	Confianza		A veces	Regular
	Actitud	6-10	Nunca	94-147
Pertenencia	Beneficios		Casi nunca	Bueno
	Frustración	11-15		148-200
Retribución	Sensación			
	Remuneración	16-20		
Estabilidad	Desempeño	26-30		
	Preferencia			
Coherencia.	Claridad	31-35		
	logro			
Valores	Necesidades	36-40		
	Actitudes			

Tabla 3. Operacionalización de la Variable Satisfacción laboral.

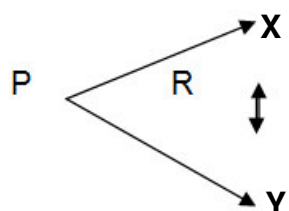
Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Rango
Condiciones De trabajo	Responsabilidad	Del (01) al (11)	Nunca	Alta
	Información			
	Recursos.		Casi nunca	(93-125)
Interacción	Reconocimiento	Del (12) al (17)	A veces	
	Decisión		Casi siempre	Media
	Oportunidad.		Siempre	(59-92)
Bienestar	Preocupación	Del (18) al (25)		
	Disposición			Baja
	Capacitación			(25-58)

3.3. Tipo y diseño de la Investigación.

La presente investigación es descriptiva, observacional, transversal, prospectiva con enfoque cuantitativo y correlacional.

Diseño: No experimental.

El esquema seguido en la investigación fue:



Dónde:

P: Población

X: Variable 1 Clima Organizacional.

Y: Variable 2 Satisfacción Laboral.

r : Relación

3.4. Unidad de análisis.

Enfermera del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.

3.5. Población de Estudio.

Hernández et al (2014). "Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones". Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación". (p.65).

La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 90 enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.

3.6. Tamaño de la Muestra.

Hernández (2014), manifiesta que la Muestra de estudio corresponde a la muestra no probabilística, es de acuerdo al criterio del investigador". (p.131).

La muestra de interés en esta investigación está conformada por 90 enfermeras del Servicio de Emergencia, nombradas y contratadas del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.

3.7. Selección de la muestra.

La investigación no considera técnicas de muestreo puesto que consideró toda la población.

3.8. Criterio de Selección

Criterios de inclusión

Ser enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, nombradas y contratadas. Essalud. 2018. .

Enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018, que son voluntarios a la encuesta.

Criterios de Exclusión.

No ser enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018. .

Enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018, que no son voluntarios a la encuesta.

Enfermeras que se encuentran con descanso médico, vacaciones, licencias.

3.9. Técnicas de Recolección de datos.

Técnicas de Recolección de datos.

Camacaro (2012): “Es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información”. (p.2).

Técnicas

Ruiz (2014, cita a Peñuelas, 2008): “Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información”. (p.4)

Encuesta

Thompson (2010, cita a Trespalacios): “Son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población”. (p.8).

Instrumentos

Ficha Técnica: Variable Clima Organizacional.

Nombre del Instrumento: EDCO

Autor: Acero Yussef.

Año: 2008

Descripción

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Evaluar las características y dimensiones del Clima Organizacional en las Enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.

Población: Enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.

Número de ítem: 40

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 45 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto a lo observado.

Niveles o rango: Deteriorado 40-93, Regular 94-147, Bueno 148-200.

Ficha técnica: Encuesta de satisfacción Laboral

Nombre del Instrumento: Encuesta de Satisfacción laboral.

Autor: Elaborado en Minsa Lima. Adaptado por Isla Fernández Irene.

Año: 2013

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Evaluar la satisfacción laboral en las Enfermeras del Servicio de Emergencia del HNGAI. Essalud. 2018.

Población: Enfermeras del Servicio de Emergencia del HNGAI. Essalud. 2018.

Número de ítem: 25 (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El Trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Niveles o rango: Alta, (93-125); Media, (59-92); Baja. (25-58)

3.10. Análisis e interpretación de la información.

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística descriptiva.

Método estadístico

Estadística descriptiva: Tablas de contingencia, Figuras

De prueba: Coeficiente tau (τ) de Kendall

Badii (2014), define el coeficiente Tau de Kendall como:

El coeficiente tau (τ) de Kendall está basada más en los intervalos jerarquizados de las observaciones que los propios datos, esto hace que la distribución de τ sea independiente de la que presentan las variables X y Y, siempre y cuando que los datos representados por estas 2 variables sean (1) independientes y (2) continuas. Este coeficiente es más preferida por algunos investigadores que el de Spearman, pero es más difícil de calcular, pero con una ventaja de que el τ tiende más rápido a la distribución normal que el de Spearman, especialmente, en el caso de la certeza de H_0 . Ecuación. $\tau = (S_a - S_b) / [n(n-1) / 2]$ Donde, τ = Estadística de Kendall n = # de casos en el ejemplo S_a = Sumatoria de rangos más altos S_b = Sumatoria de rangos más bajos (p.33).

Validez y Confiabilidad.

Hernández et al (2014): "La validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. (p.127).

La validez de los instrumentos se corrobora mediante el juicio de expertos y su validación por parte de ellos de acuerdo al resultado de la evaluación.

Quero, (2010). Define a la confiabilidad como:

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. (p.227).

La confiabilidad de los instrumentos se hizo por la aplicación del coeficiente “Alfa de Cronbach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable.

Tabla 4. Confiabilidad Cuestionario de clima Organizacional

.Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	40

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (D e Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Tabla 5. Confiabilidad cuestionario de Satisfacción laboral.

Resumen del procesamiento de los

casos		
Alfa de Cronbach	N	%
Válidos	30	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

N de elementos	
,949	25

Elaborado según Alfa de Cronbach

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION.

4.1. Análisis, interpretación y discusión resultados.

Tabla 6

Clima Organizacional en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Clima Organizacional				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deteriorado	7	7,8	7,8
	Regular	36	40,0	47,8
	Bueno	47	52,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional (**Anexo 2**)

Como se observa en la tabla 6, el clima organizacional en el personal encuestado en un nivel de deteriorado representa un 7.8%, regular un 40% y bueno un 52.2%; siendo que entre regular y deteriorado representa un 47.8%

Tabla 7

Satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Satisfacción Laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	4	4,4	4,4
	Media	37	41,1	45,6
	Alta	49	54,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral (**Anexo 2**)

Como se observa en la tabla 7, la Satisfacción laboral en el personal encuestado en un nivel de baja representa un 4.4%, media un 41.1% y alta un 54.4%; siendo que entre baja y media representa un 45.6%

Tabla 8

Clima Organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

		Clima Organizacional			Total
		Deteriorado	Regular	Bueno	
Satisfacción Laboral	Baja	4 4,4%	0 0,0%	0 0,0%	4 4,4%
	Media	2 2,2%	29 32,2%	6 6,7%	37 41,1%
		1 1,1%	7 7,8%	41 45,6%	49 54,4%
	Alta	7 7,8%	36 40,0%	47 52,2%	90 100,0%
	Total				

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional y satisfacción laboral (Anexo 2)

Como se observa en la tabla 8, la satisfacción laboral en un nivel de baja, el 4.4% del personal encuestado percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, la satisfacción laboral en un nivel media, el 32.2% del personal encuestado percibe un clima organizacional regular. Así mismo, la satisfacción laboral en un nivel de alta, el 45.6% del personal encuestado percibe un clima organizacional bueno.

Tabla 9

Clima organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del HNGAI.

		Clima Organizacional			Total
		Deteriorado	Regular	Bueno	
Condiciones de trabajo	Baja	4 4,4%	2 2,2%	0 0,0%	6 6,7%
	Media	2 2,2%	21 23,3%	3 3,3%	26 28,9%
		1 1,1%	13 14,4%	44 48,9%	58 64,4%
	Alta	7 7,8%	36 40,0%	47 52,2%	90 100,0%
	Total				

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional y satisfacción laboral (Anexo 2)

Como se observa en la tabla 9, las condiciones de trabajo en un nivel de baja, el 4.4% del personal encuestado percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, las condiciones de trabajo en un nivel media, el 23.3% del personal encuestado percibe un clima organizacional regular. Así mismo, las condiciones de trabajo en un nivel de alta, el 48.9% del personal encuestado percibe un clima organizacional bueno.

Tabla 10

Clima organizacional y la dimensión de interacción de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del HNGAI

		Clima Organizacional			Total
		Deteriorado	Regular	Bueno	
Interacción	Baja	5 5,6%	7 7,8%	1 1,1%	13 14,4%
	Media	1 1,1%	21 23,3%	3 3,3%	25 27,8%
	Alta	1 1,1%	8 8,9%	43 47,8%	52 57,8%
		7 7,8%	36 40,0%	47 52,2%	90 100,0%
	Total				

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional y satisfacción laboral (Anexo 2)

Como se observa en la tabla 10, la interacción en un nivel de baja, el 5.6% del personal encuestado percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, la interacción en un nivel media, el 23.3% del personal encuestado percibe un clima organizacional regular. Así mismo, la interacción en un nivel de alta, el 47.8% del personal encuestado percibe un clima organizacional bueno.

Tabla 11

Clima organizacional y la dimensión de bienestar de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del HNGAI

		Clima Organizacional			Total
		Deteriorado	Regular	Bueno	
Bienestar	Baja	4 4,4%	0 0,0%	0 0,0%	4 4,4%
	Media	2 2,2%	29 32,2%	6 6,7%	37 41,1%
	Alta	1 1,1%	7 7,8%	41 45,6%	49 54,4%
		7 7,8%	36 40,0%	47 52,2%	90 100,0%
	Total				

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional y satisfacción laboral (Anexo 2)

Como se observa en la tabla 11, el bienestar en un nivel de baja, el 4.4% del personal encuestado percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, el bienestar en un nivel media, el 32.2% del personal encuestado percibe un clima organizacional regular. Así mismo, el bienestar en un nivel de alta, el 45.6% del personal encuestado percibe un clima organizacional bueno.

4.2. Pruebas de hipótesis

Hipótesis general.

El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Hipótesis Nula.

El Clima Organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta Hipótesis general.

Tabla 12

Correlación Clima Organizacional y la satisfacción laboral

Correlaciones		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Tau_b de Kendall	Clima Organizacional		
	Coefficiente de correlación	1,000	,695**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	90	90
Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral		
	Coefficiente de correlación	,695**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	90	90

**, La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.695 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Hipótesis Específica 1

El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Hipótesis Nula

El Clima Organizacional no se relaciona significativamente con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta Hipótesis específica 1.

Tabla 13

Correlación clima organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo.

Correlaciones			
		Clima Organizacional	Condiciones de trabajo
Tau_b de Kendall	Coefficiente de correlación	1,000	,649**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	90	90
	Coefficiente de correlación	,649**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	90	90

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.649 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción

laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Hipótesis Específica 2

El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de interacción de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Hipótesis Nula

El Clima Organizacional no se relaciona significativamente con la dimensión de interacción de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta Hipótesis E.2

Tabla 14

Correlación clima organizacional y la dimensión de interacción

Correlaciones			
		Clima Organizacional	Interacción
Tau_b de Kendall		Coefficiente de correlación	1,000
			,681**
	Clima Organizacional	Sig. (bilateral)	.
			,000
		N	90
		90	90
		Coefficiente de correlación	,681**
			1,000
	Interacción	Sig. (bilateral)	,000
			.
		N	90
		90	90

**, La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.681 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: El Clima Organizacional se relaciona

significativamente con la dimensión de interacción de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Hipótesis Específica 3

El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Hipótesis Nula

El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.01$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.01$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H.E.3.

Tabla 15

Correlación clima organizacional y la dimensión de bienestar

Correlaciones			
		Clima Organizacional	Bienestar
Tau_b de Kendall		Coefficiente de correlación	1,000
			,695**
	Clima Organizacional	Sig. (bilateral)	.
			,000
	N	90	90
		Coefficiente de correlación	,695**
Bienestar			1,000
		Sig. (bilateral)	,000
			.
	N	90	90

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.695 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: El Clima Organizacional se relaciona

significativamente con la dimensión de bienestar de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

4.3. Presentación de resultados

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, El resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.695 indicó que existió relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, esto es, la satisfacción laboral en un nivel de baja, el 4.4% del personal encuestado percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, la satisfacción laboral en un nivel media, el 32.2% del personal encuestado percibe un clima organizacional regular. Así mismo, la satisfacción laboral en un nivel de alta, el 45.6% del personal encuestado percibe un clima organizacional bueno.

De los resultados, respecto al objetivo específico 1, el resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.649 indicó que existió relación positiva entre las variables además se encontró en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; esto es, las condiciones de trabajo en un nivel de baja, el 4.4% del personal encuestado percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, las condiciones de trabajo en un nivel media, el 23.3% del personal encuestado percibe un clima organizacional regular. Así mismo, las condiciones de trabajo en un nivel de alta, el 48.9% del personal encuestado percibe un clima organizacional bueno.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, El resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.681 indicó que existió relación positiva entre las variables además se encontró en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis específica 2, esto es, la interacción en un nivel de baja, el 5.6% del personal encuestado percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, la interacción en un nivel media, el 23.3% del personal encuestado percibe un clima organizacional regular. Así mismo, la interacción en un nivel de alta, el 47.8% del personal encuestado percibe un clima organizacional bueno.

Así mismo, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 3, el resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.695 indicó que existió relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; esto es, el bienestar en un nivel de baja, el 4.4% del personal encuestado percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, el bienestar en un nivel media, el 32.2% del personal encuestado percibe un clima organizacional regular. Así mismo, el bienestar en un nivel de alta, el 45.6% del personal encuestado percibe un clima organizacional bueno.

Así mismo de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación corrobora lo planteado por Chiang (2012) y Contreras (2013), puesto que el clima organizacional es una variable que se asocia una otras variables en campo administrativo tal como se ha demostrado en la presente investigación encontrándose un coeficiente Tau-b de Kendall de 0.695 indicó que demostró una correlación moderada entre las variables; igualmente se coincide en afirmar que el clima organizacional en el que se desarrollan los procesos de salud se ve asociado por la satisfacción laboral prevaleciente en las instituciones hospitalarias, de tal forma que un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y, con ello, el compromiso y el desempeño de los empleados; en especial, se identifica que el ambiente de trabajo juega un papel relevante en el comportamiento de los empleados y superiores, ya que engloba el conjunto de valores, fines, objetivos, creencias y reglas de funcionamiento a nivel individual, grupal y organizacional.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación corrobora lo planteado por Juárez (2011) y Anaya (2010);

puesto que coincide en afirmar que las personas involucradas en los estudios se sienten implicadas en su trabajo y satisfechas a la hora de colaborar con sus colegas como se corrobora en los resultados encontrados siendo que la satisfacción laboral en un nivel de baja representó un 4.4%, media un 41.1% y alta un 54.4%; siendo que entre baja y media representó un 45.6%; ello implicó que no solo se esfuerzan más en realizar su trabajo, sino que también trabajan con mayor desempeño y de forma más inteligente. A pesar de ello, resulta alarmante constatar el elevado número de instituciones de salud que no le dan la importancia a esta importante variable administrativa.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación corrobora lo planteado por Calcina (2015) y Apancho (2016), puesto que se coincide en afirmar que en términos generales el clima percibido por el encuestado entre bueno y regular esto es en clima organizacional en un nivel de deteriorado representó un 7.8%, regular un 40% y bueno un 52.2%; siendo que entre regular y deteriorado representó un 47.8%; ello implica que en salud pública se le debe dar gran importancia a la valoración del clima organizacional, porque debe constituir un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada, posibilitándole al directivo una visión futura de la organización, y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, lo que permite identificar las necesidades reales de la misma en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente que permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución. La comprensión del fenómeno organizacional es una necesidad de todos los profesionales que tengan alguna responsabilidad en el manejo de personas y recursos de la sociedad. La calidad en la administración y en los servicios se determina, entre otros, por el uso eficiente de los recursos.

CONCLUSIONES

Conclusiones

- Primera:** La presente investigación respecto a la hipótesis general, concluyó que: El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen; siendo que el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.695, demostró una moderada asociación entre las variables.
- Segunda:** La presente investigación respecto a la hipótesis específica 1, concluyó que: El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen; siendo que el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.649, demostró una moderada asociación entre las variables.
- Tercera:** La presente investigación respecto a la hipótesis específica 2, concluyó que: El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de interacción de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen; siendo que el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.681, demostró una moderada asociación entre las variables.
- Cuarto:** La presente investigación respecto a la hipótesis específica 3, concluyó que: El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen; siendo que el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0.695, demostró una moderada asociación entre las variables.

RECOMENDACIONES

Recomendaciones

Primera: Brindar condiciones adecuadas que otorguen seguridad y salud al trabajador, comunicación asertiva entre gerentes, jefes y personal subalterno no solo en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen sino en todos los hospitales de Essalud.

Segunda: Realizar estudios periódicos de investigación de clima organizacional en las instituciones de salud de nuestro país.

Tercera: La presente investigación servirá como base para estudios de investigación nacionales e internacionales, lo cual permitirá hacer un seguimiento real y efectivo a las medidas y estrategias que se adoptan en su momento para aprovechar las oportunidades de mejora y para consolidar las fortalezas.

Cuarta: Los directivos de las instituciones de salud deben de conocer la importancia del recurso humano y de su clima organizacional para poder tener una institución que sea competitiva y que sirva a quienes son la razón de ser “**los pacientes**”.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias Bibliográficas.

Arias, A. (2012). *Conceptos de condiciones y medio ambiente de trabajo*. Recuperado de:

http://www.stps.gob.mx/DGIFT_STPS/PDF/Concepto%20de%20condiciones%20y%20medio%20ambiente%20de%20trabajo.pdf

Alfaro, C. (2012). *Metodología de investigación científica aplicado a la Ingeniería*.

Recuperado de:

http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_abril_2012/if_alfaro%20rodriguez_fiee.pdf.

Apancho, C. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa*.

Universidad San Agustín. Recuperado de:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2357/ENaoccgk.pdf?sequence=1>

Anaya, H. (2010). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez-EsSalud Ica*.

UNMSM. Recuperado de :

http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4642/1/Anaya_Huamani_Julissa_Irma_2010.pdf.

Bernal, G. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624#sec0005>

Barrera, L. (2104). *Coaching para el bienestar laboral*. Recuperado de:

http://www.laurabarrera.com.ar/?page_id=569

Calcina, C. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Recuperado de:

http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf

Camacaro, R. (2014). *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana*. (Caso: Aviación Militar Venezolana).

Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/instrumentos%20de%20recoleccion%20de%20datos.htm>

Caroline, C. (2102). *Bienestar laboral*. Recuperado de:

<http://administraciondepersonaldos.blogspot.pe/2012/11/bienestar-laboral.html>

Cazau, P. (2012). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Recuperado de:

<http://alcazaba.unex.es/asg/400758/materiales/introducci%c3%93n%20a%20la%20investigaci%c3%93n%20en%20cc.ss.pdf>

Contreras, I. (2013). *Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería*. Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de:

<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>

Cisneros, C. (2011). *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*. Recuperado de:

<http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3020/4/MAE1ASL01101.pdf>

Cújar V. (2013). *Cultura organizacional: evolución en la medición Estudios Gerenciales*, vol. 29, núm. 128, 2013, pp. 350-355 Universidad ICESI. Cali, Colombia

Chiang Vega, M., & Salazar Botello, C., & Núñez Partido, A. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1*. *Theoria*, 16 (2), 61-76.

Definición de. (2016). *Definición de dirección*. Recuperado de:

<https://definicion.de/direccion/>

Dorta, Q. (2013). *Definiciones y Dimensiones del Clima Organizacional*.

Recuperado de:

<http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.pe/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>

Ellegren, U. (2015). *Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud*. Recuperado de:
http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Ellegren.pdf.

Esther, C. (2010). *Dirección empresarial*. Recuperado de:
<http://www.tiemposmodernos.eu/direccion-empresarial-ret/>

Goncalves, B. (2015). *El Rincón Espiritual de Leux*. Recuperado de:
<https://elrinconespiritualdeleux.wordpress.com/tag/estabilidad/>

Gamboa, R. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

Galeón, C. (2012). *Definición de interacción*. Recuperado de:
<http://social.galeon.com/>

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.

Istas. S. (2012). *Salud laboral*. Recuperado de:
<http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=2142>

Juan, C. (2010). *Importancia de la Cultura organizacional*. Recuperado de:
<http://psicologiayempresa.com/importancia-del-clima-organizacional.html>

Jiménez, M. (2014). *Educación en valores es educar*. Recuperado de:
<https://ined21.com/educar-en-valores-es-educar/>

Juárez, M. (2011). *Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un Hospital de 2° nivel en Aguascalientes*. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí. México. Recuperado de:
<http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3033/4/mae1slp01101.pdf>

- León, V. (2012). *El método hipotético-deductivo*. Recuperado de:
<http://www.lasangredelleonverde.com/el-metodo-hipotetico-deductivo/>
- Mancera, R. (2105). *Teorías del comportamiento organizacional*. Recuperado de:
<http://www.revistaseguridadminera.com/comportamiento/teorias-del-comportamiento-organizacional/>
- Muñoz, C. (2012). *Organización de los recursos: programas de actividades y centros de recursos*. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/rev/cccss/22/jlmc.html>
- Murillo B. (2011). *Enfoques cuantitativo y cualitativo de la investigación en ciencias sociales*. Recuperado de:
http://www.tlalpan.uvmnet.edu/oiid/download/Enfoques%20cualitativo%20cuantitativo_04_cso_psic_pics_e.pdf
- Moreno (2013), Artículo: *Metodología de investigación, pautas para hacer tesis*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html>.
- Portero de la Cruz (2015). *Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario*. Recuperado de:
http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf
- Palacio, R. (2011). *Cultura y clima organizacional*. Recuperado de:
http://psicologiaempresarial.wikispaces.com/file/view/cultura+y+clima+organizacional_doc.pdf
- Project, S. (2013). *Definición de los roles de recursos de la organización*. Recuperado de: [https://technet.microsoft.com/es-es/library/gg597639\(v=office.14\).aspx](https://technet.microsoft.com/es-es/library/gg597639(v=office.14).aspx)
- Quero B. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cron Bach*. Recuperado de:
<http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol-12-2/nota-2.PDF>.

- Ramírez, G. (2015). *Importancia de la motivación en la satisfacción laboral*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-motivacion-en-la-satisfaccion-laboral/>
- Redondo, C. (2012). *Condiciones laborales en el mundo empresarial*. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1860/1/TFG-L%2064.pdf>
- Rivas, L. (2014). *Conocimiento gerencial en empresas multinegocios caso Suramericana S.A.* Recuperado de: Tesis doctoral PhD. en Administración. Escuela de Administración. Universidad EAFIT.
- Sánchez, S. (2014). *Características organizacionales de la satisfacción laboral en España*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155131802006>
- Scribd (20169). *Los valores*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/169436537/Los-Valores>
- Sociología, E. (2012). *Las interacciones sociales*. Recuperado de: <https://sociologiaestudios.wordpress.com/2013/02/07/las-interacciones-sociales>
- Tercero, D. (2014). *Interacción social: definición*. Recuperado de: <https://derechotercero.wordpress.com/2012/06/13/interaccion-social-definicion-7/>
- Trespalcios G. (2005). *Investigación de Mercados*. International. Recuperado de: Thompson Editores.
- Vidal, S. (2104). *Bienestar laboral*. Recuperado de: <https://prezi.com/qmpjzsb1sb1f/bienestar-laboral/>
- Zen. E. (2010). *Los recursos en las organizaciones*. Recuperado de: <https://zenempresarial.wordpress.com/2010/03/16/los-recursos-en-las-organizaciones/>

ANEXOS

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: BÁSICO</p> <p>Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 90 enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.</p> <p>4.4. Tamaño de la Muestra.</p> <p>La muestra es de 90 enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018.</p>	<p>VARIABLE : CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>INSTRUMENTO: EDCO.</p> <p>TÉCNICAS: CUESTIONARIO</p> <p>AUTORES: ACERO YUSSET,, SANTA FE. COLOMBIA.</p> <p>AÑO: 2008</p> <p>MONITOREO: MARZO 2018.</p> <p>ÁMBITO DE APLICACIÓN: SEHNGAYULM. 2018.</p> <p>FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE: SATISFACCION LABORAL.</p> <p>INSTRUMENTO: ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL.</p> <p>TÉCNICAS: ENCUESTA.</p> <p>AUTOR: MINSA LIMA. ADAPTADO POR ISLA FERNÁNDEZ IRENE.</p> <p>AÑO: 2013.</p> <p>MONITOREO: MARZO 2018.</p> <p>ÁMBITO DE APLICACIÓN: SEHNGAYULM. 2018</p> <p>FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>DE PRUEBA:</p> <p>Coefficiente tau (τ) de Kendall</p> <p>Badii (2014), define el coeficiente Tau de Kendall como:</p> <p>El coeficiente tau (τ) de Kendall está basada más en los intervalos jerarquizados de las observaciones que los propios datos, esto hace que la distribución de τ sea independiente de la que presentan las variables X y Y, siempre y cuando que los datos representados por estas 2 variables sean (1) independientes y (2) continuas. Este coeficiente es más preferida por algunos investigadores que el de Spearman, pero es más difícil de calcular, pero con una ventaja de que el τ tiende más rápido a la distribución normal que el de Spearman, especialmente, en el caso de la certeza de H_0. Ecuación. $\tau = (S_a - S_b) / [n(n-1) / 2]$ Donde, τ = Estadística de Kendall n = # de casos en el ejemplo S_a = Sumatoria de rangos más altos S_b = Sumatoria de rangos más bajos (p.33).</p>

Anexo 2. Instrumentos.

Encuesta para evaluar la variable 1 Clima Organizacional.

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre el clima organizacional, *en la institución*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS					
	DIMENSIÓN: RELACIONES	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado por mi Grupo de Trabajo					
3	Los miembros del Grupo son distantes conmigo					
4	Mi Grupo de Trabajo me hace sentir incomodo					
5	El Grupo de Trabajo valora mis aportes					
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca
6	Mi Jefe crea una Atmósfera de confianza en el Grupo de Trabajo					
7	El Jefe es mal Educado.					
8	Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
9	Las órdenes impartidas por el Jefe son arbitrarias					
10	El Jefe desconfía del Grupo de Trabajo.					
	DIMENSIÓN: PERTENENCIA	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca
11	Entiendo bien los Beneficios que tengo en la Institución					
12	Los Beneficios que recibo en la Institución satisfacen mis Necesidades.					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las Políticas de la Institución					
15	Los servicios de Salud que recibo en la Institución son deficientes					
	DIMENSIÓN: RETRIBUCIÓN	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca
16	Realmente me interesa el futuro de la Institución					
17	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.					
18	Me avergüenzo decir que soy parte de la Institución					
19	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.					
20	Sería más feliz en otra Institución					

	DIMENSIÓN: RECURSOS	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22	El ambiente Físico de mi Sitio de Trabajo es adecuado.					
23	El entorno Físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.					
24	Es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo					
25	La iluminación del Área de trabajo es deficiente					
	DIMENSIÓN: ESTABILIDAD	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca
26	La Institución despiden al personal sin tener en cuenta su desempeño.					
27	La Institución brinda Estabilidad Laboral					
28	La Institución contrata personal por Terceros.					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.					
	DIMENSIÓN: COHERENCIA	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca
31	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la Institución.					
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas					
33	Algunas tareas a Diario asignadas tienen poca relación con las metas					
34	Los funcionarios no dan a conocer los logros de la Institución					
35	Las metas de la Institución son poco entendibles					
	DIMENSIÓN: VALORES	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca
36	El Trabajo en equipo con otros servicios es bueno.					
37	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.					
38	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.					
39	Cuando las cosas salen mal los Servicios son rápidos en culpar a otros.					
40	Los Servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros.					

Encuesta para evaluar la variable 2 Satisfacción Laboral.

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la Satisfacción laboral, en la institución*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

DIMENSION CONDICIONES DE TRABAJO	Siempre	Casi siempre	A Veces	Nunca	Casi Nunca
1.- Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se Espera de mí.					
2.- El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3.-En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4.- Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados Alcanzados.					
5.-Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
6.-La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos Suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7.- En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.					
8.-Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución.					
9.-Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan					
10.-El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias					
11.-El nombre y prestigio del HCFAP es gratificante para mí.					
DIMENSION INTERACCIÓN	Siempre	Casi siempre	A Veces	Nunca	Casi Nunca
12.-Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					

13.- Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
14.- Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
15.- Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del Establecimiento.					
16.- Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
17.- Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano..					
DIMENSION BIENESTAR EN EL TRABAJO	Siempre	Casi siempre	A Veces	Nunca	Casi Nunca
18.- Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
19.- La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. Interrelación con los Compañeros de Trabajo					
20.- Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
21.- Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los Trabajadores.					
22.-La capacitación recibida está de acuerdo a mis logros					
23.-Mis remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional					
24.-Contamos con centro de esparcimiento adecuados					
25.-la institución cuenta con premios o estímulos para en personal.					

ANEXO 3

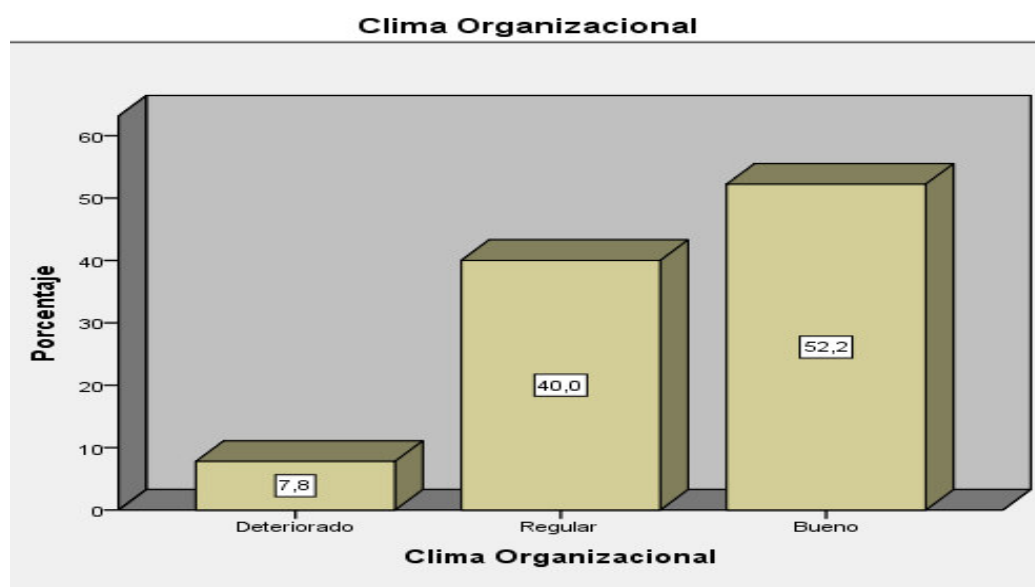


Figura 1. Diagrama de frecuencias del Clima Organizacional

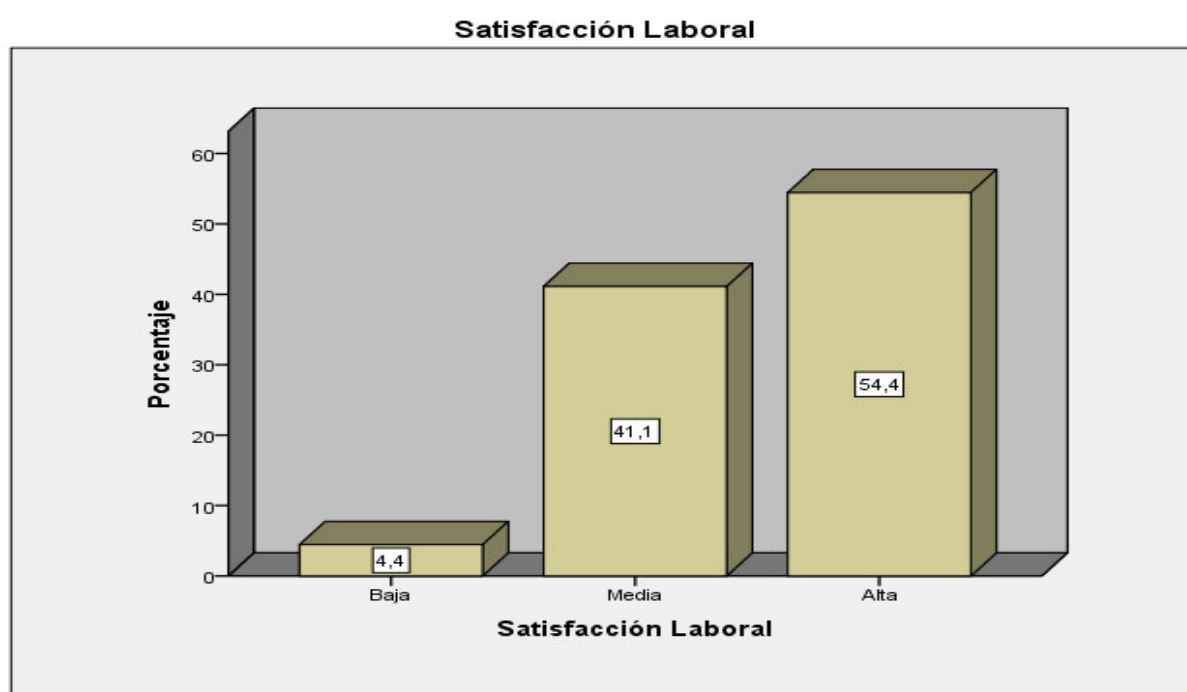


Figura 2. Diagrama de frecuencias de la Satisfacción Laboral



Figura 3. Diagrama de barras agrupadas del clima Organizacional y la satisfacción laboral

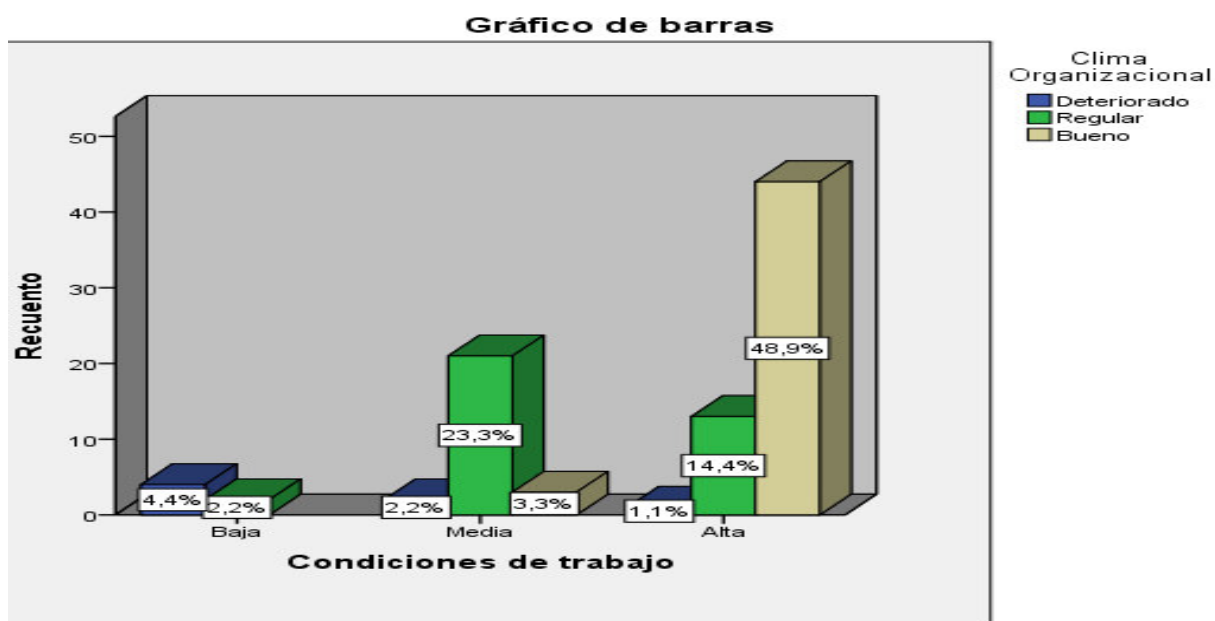


Figura 4. Diagrama de barras agrupadas del clima organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo

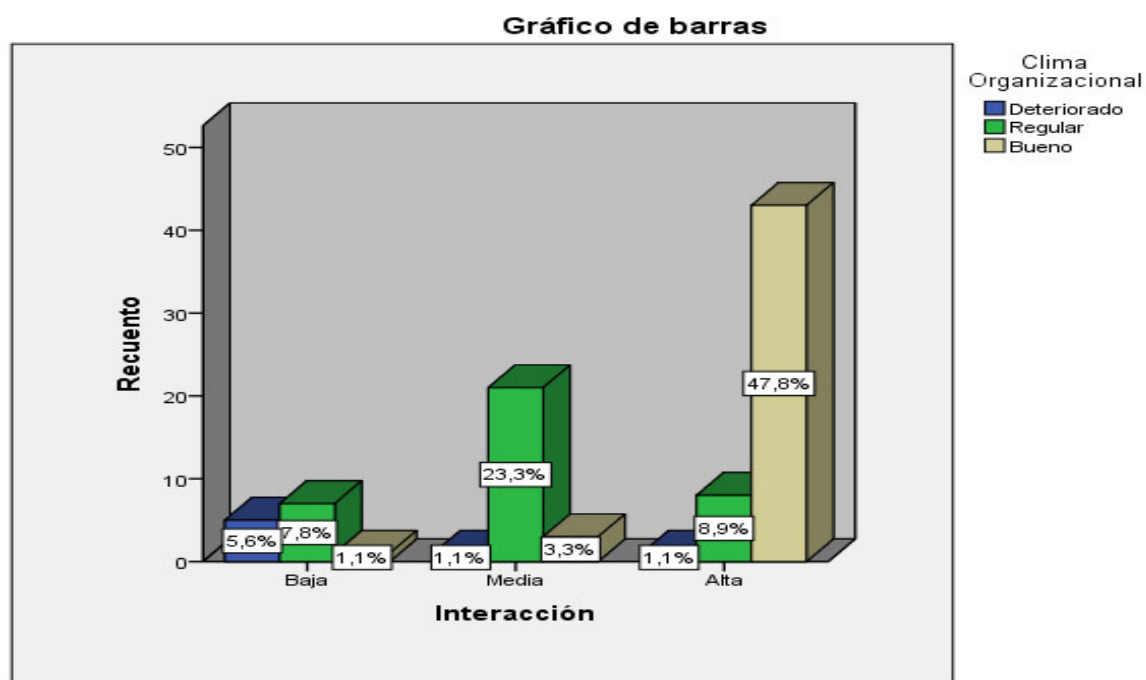


Figura 5. Diagrama de barras agrupadas del clima organizacional y la dimensión de interacción

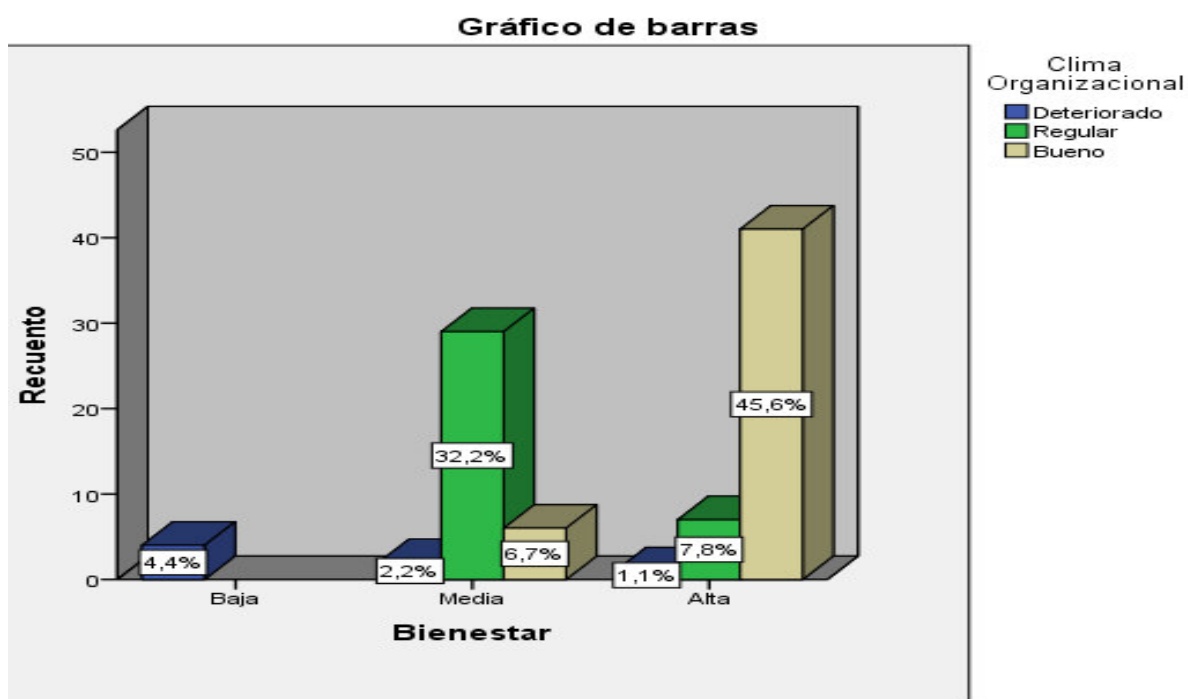


Figura 6. Diagrama de barras agrupadas de clima organizacional y la dimensión de bienestar

30	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3
31	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
32	4	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
33	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1
34	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5
37	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	4	4	4
39	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5
43	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5
44	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	3	2	2	5	5	5	5
45	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
47	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	4	4	3	4	4	2	4	2	2	2
49	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1
50	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5
53	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	4	4	4
55	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
59	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2
61	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3
62	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
63	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	4	3	4	4	4
64	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
65	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3
66	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
67	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1
68	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3

69	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3
70	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
71	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2
73	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5
76	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	4	4	4
78	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
82	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
83	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3
85	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
86	4	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
87	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1
88	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3
89	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
90	4	2	3	2	5	2	3	2	1	2	1	2	2	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3

N°	Clima Organizacional																																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
2	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5
4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
10	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	3	4	4	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3
15	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
16	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1
22	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3

58	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3		
59	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3		
60	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	
61	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
62	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
63	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
64	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	
65	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
66	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
67	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	
68	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	
69	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	
70	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
72	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	
73	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1
76	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
77	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
78	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
79	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
82	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	
83	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
84	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	3	4	4	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
86	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	
87	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	4	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
88	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
89	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
90	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	

N°	SATISFACCION LABORAL PILOTO																											
	Condiciones De trabajo											Interacción							Bienestar									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25			
1	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2			
2	4	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2			
3	4	5	3	3	5	5	4	5	3	5	3	2	2	2	5	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5			
4	4	5	4	3	4	4	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	1	2	2	3	4	3	3	3			
5	4	5	3	3	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
6	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
7	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5			
8	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	4	4	4			
10	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	5	5			
11	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
12	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
13	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5			
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3			
15	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3			
16	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5			
17	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5			
18	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5			
19	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
20	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
21	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	1	1	1	5	1	1	5	5			
22	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
23	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	4	4	4			
24	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
25	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
26	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
27	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	5	5			
28	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5			
29	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
30	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3			

N°	Clima Organizacional PILOTO																																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
2	4	5	3	5	5	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	
3	4	5	3	5	5	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5	
4	4	5	3	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
10	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	3	4	4	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3
15	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4

16	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
17	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
22	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
24	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3			
30	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4

N°	Clima Organizacional PILOTO																																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
2	4	5	3	5	5	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	
3	4	5	3	5	5	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5	
4	4	5	3	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
7	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
10	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	3	4	4	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3
15	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	

16	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5				
17	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
18	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
19	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
20	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
21	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1		
22	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
23	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
24	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3			
30	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4